

***SERVICE SYSTEMS AND BENEFIT OF THE SOCIAL SECURITY  
IMPLEMENTATION AGENCY IN KULIM VILLAGE KULIM DISTRICT PEKANBARU  
CITY***

***SISTEM PELAYANAN DAN MANFAAT BADAN PENYELENGGARA JAMINAN  
SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI KELURAHAN KULIM KECAMATAN KULIM KOTA  
PEKANBARU***

**Muhammad Firdaus<sup>1)</sup>, Cindy Monicha<sup>2)</sup>, Raihan Safa Padilla<sup>3)</sup>, Aulia Annisa<sup>4)</sup>**

<sup>123)</sup> Administrasi Rumah Sakit, Universitas Awal Bros

<sup>4)</sup> Teknik Radiologi, Universitas Awal Bros Pekanbaru

email : [dauz.messi@gmail.com](mailto:dauz.messi@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The Social Security implementation agency is a legal entity to administer social security programs to ensure that all people can meet the basic needs of a decent life. Based on the Law of the Republic of Indonesia Number 24 of 2011 concerning The Social Security implementation agency , it is stated that "Everyone, including foreigners who work for a minimum of 6 (six) months in Indonesia, is obliged to become a Participant of the Social Security program". There are still many people in Kulim Village who do not use The Social Security implementation agency Health because they do not know how The Social Security implementation agency health service system is and the benefits of The Social Security implementation agency Health are caused by a lack of knowledge and counseling about The Social Security implementation agency Health. The socialization activity was carried out in Kulim Village at the al-istiqomah mosque RW02. This activity aims to increase public knowledge so that they understand how The Social Security implementation agency Health service system is and what are the benefits of Social Security implementation agency Health and can use it as needed. The method used is lectures and discussion questions and answers by the community and resource persons.*

**Keywords:** *Social Security implementation agency , health, service*

**ABSTRAK**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS menyatakan bahwa "Setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, wajib menjadi Peserta program Jaminan Sosial". Masih banyak masyarakat Kelurahan Kulim tidak menggunakan BPJS Kesehatan karena kurang mengetahui bagaimana sistem pelayanan BPJS kesehatan dan manfaat BPJS Kesehatan yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan penyuluhan tentang BPJS Kesehatan. Kegiatan sosialisasi dilakukan di Kelurahan Kulim bertempat di Masjid Al-Istiqomah RW002, kegiatan ini untuk bertujuan menambah wawasan masyarakat sehingga mereka paham bagaimana sistem pelayanan BPJS Kesehatan serta apa manfaat dari BPJS Kesehatan dan dapat menggunakannya sesuai dengan kebutuhan. Metode yang digunakan adalah ceramah dan diskusi Tanya jawab oleh masyarakat dan narasumber.

**Kata Kunci :** BPJS, kesehatan, pelayanan

## PENDAHULUAN

Menurut WHO kesehatan adalah keadaan sempurna, baik fisik, mental, maupun sosial dan tidak hanya bebas dari penyakit dan cacat. Sedangkan menurut UU No. 36 Tahun 2009 menyatakan bahwa Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 82 Tahun 2018 Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar Iuran Jaminan Kesehatan atau Iuran Jaminan Kesehatan dibayar oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah. Salah satu usaha pemerintah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat adalah dengan membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak (Pemerintah Republik Indonesia, 2011). Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS menyatakan bahwa "Setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, wajib menjadi Peserta program Jaminan Sosial". Adapaun alur prosedur pelayanan di setiap rumah sakit berbeda-beda tergantung dari prosedur dan kebijakan masing-masing rumah sakit khususnya pasien BPJS. Pasien BPJS akan dilayani oleh pihak rumah sakit apabila telah memenuhi segala persyaratan yang ditetapkan rumah sakit itu sendiri. (Arief, 2009)

BPJS Kesehatan yang baru beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, tentunya tidak luput dari kekurangan. Namun walaupun demikian BPJS Kesehatan pun tentu memiliki kelebihan. Berdasarkan analisis, kelebihan BPJS Kesehatan antara lain:

1. Lebih menguntungkan dibandingkan asuransi komersial, yang mana BPJS kepesertaannya wajib bukan sukarela, BPJS Kesehatan bukan profit (mencari keuntungan) tetapi bersifat nonprofit, dan manfaat yang didapat bersifat komprehensif.
2. Secara aturan BPJS Kesehatan memenuhi prinsip-prinsip jaminan sosial.
3. Sistem gotong royong yang memunculkan kemandirian.
4. Asuransi berlaku seumur hidup dari anak baru lahir hingga lansia.

Kelurahan Kulim merupakan suatu wilayah yang berada di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru Provinsi Riau, yang memiliki luas wilayah sekitar 25,5 KM<sup>2</sup> atau 25.500 Ha, yang terdiri dari 4 RW/9 RT. Batas wilayah kelurahan kulim yaitu, Utara : Berbatas dengan kelurahan Tuah Negeri Timur : Berbatas dengan jalan Maredan Kabupaten Siak Selatan : Berbatas dengan jalan Lintas Timur Kelurahan Sialang Rampai dan Kabupaten Kampar Barat : Berbatas dengan Jalan Binjai Raya (Kelurahan Kulim).

Permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah masyarakat tidak menggunakan BPJS Kesehatan karena kurang mengetahui bagaimana sistem pelayanan BPJS kesehatan dan manfaat dari BPJS kesehatan yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan penyuluhan tentang BPJS Kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan masyarakat sehingga mereka paham bagaimana sistem pelayanan BPJS Kesehatan serta apa manfaat dari BPJS Kesehatan dan dapat menggunakannya sesuai dengan kebutuhan.

## METODE

Kegiatan observasi dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat kelurahan kulim. Rentang waktu yang dibutuhkan untuk penyebaran kuesioner di kelurahan kulim yaitu selama dua minggu, adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari: 1) data primer yaitu informasi atau data yang didapatkan langsung dari sumbernya, 2) observasi lapangan, 3) dokumentasi dengan mengumpulkan data-data tertulis seperti arsip, dokumen, serta foto-foto yang berhubungan dengan penelitian.

Setelah data dan informasi didapatkan, maka dilakukan penyuluhan tentang Sistem Pelayanan Dan Manfaat Dari BPJS Kesehatan. Adapun cara yang digunakan ketika penyuluhan adalah :

1) Ceramah

Kegiatan ini merupakan pemberian materi oleh narasumber kepada masyarakat terkait dengan sistem pelayanan BPJS Kesehatan dan manfaat BPJS Kesehatan dengan menggunakan alat bantu infocus

2) Diskusi dan Tanya Jawab

Narasumber memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk bertanya tentang materi alur pelayanan BPJS Kesehatan yang nanti nya akan dijawab oleh narasumber

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyuluhan kesehatan adalah kegiatan pendidikan kesehatan, yang dilakukan dengan menyebarkan pesan, menanamkan keyakinan, sehingga masyarakat tidak saja sadar, tahu dan mengerti, tetapi juga mau dan bisa melakukan suatu anjuran yang ada hubungannya dengan kesehatan. (Suryani, 2007)

Kegiatan penyuluhan kesehatan tentang Sistem Pelayanan Dan Manfaat BPJS Kesehatan dilaksanakan di Kelurahan Kulim yang bertempat di Masjid Al-Istiqomah RW002 dilakukan dengan metode penyuluhan kepada masyarakat. Kegiatan penyuluhan dilakukan pada tanggal 12 November 2021 dimana target penyuluhan adalah ibu-ibu pengajian Masjid Al-Istiqomah RW002. Dalam kegiatan penyuluhan ada hal yang mendukung keberhasilan sosialisasi seperti ketersediaannya infocus yang membantu jalannya penyuluhan, adanya diskusi dan tanya jawab antara ibu-ibu pengajian dan narasumber, serta antusias ibu-ibu pengajian dalam mengikuti penyuluhan. Namun, ada beberapa hal yang menjadi faktor yang menjadi kelemahan pada saat penyuluhan yaitu keterbatasan waktu serta keterbatasan materi yang disampaikan. Akan tetapi hal tersebut tidak menghalangi kegiatan tersebut berlangsung.



**Gambar 1** | Kegiatan Penyebaran Kuesioner



**Gambar 2 | Kegiatan Sosialisasi**

Dalam rangkuman kegiatan penyuluhan yang diberikan oleh narasumber kepada masyarakat tentang sistem pelayanan BPJS kesehatan adalah BPJS menerapkan alur pelayanan dengan rujukan berjenjang. Sebelum ke rumah sakit atau dokter spesialis, peserta wajib terlebih dahulu ke fasilitas kesehatan (faskes) tingkat I yang telah ditunjuk, yaitu puskesmas, dokter keluarga atau klinik, untuk mendapatkan surat rujukan. Kecuali gawat darurat, peserta tidak bisa langsung ke rumah sakit atau dokter spesialis. Selama masalah kesehatan peserta bisa ditangani oleh faskes I, maka peserta tidak perlu dirujuk ke rumah sakit atau dokter spesialis. Keputusan merujuk ke rumah sakit adalah kewenangan faskes I. Kondisi yang sangat berbeda dengan proses di asuransi kesehatan. Dengan asuransi, peserta tidak butuh rujukan dan bisa langsung ke rumah sakit atau dokter spesialis sesuai pilihannya. BPJS menetapkan bahwa peserta hanya boleh memilih satu faskes I untuk memperoleh rujukan. Peserta tidak bisa ke sembarang faskes I meskipun itu fasilitas kesehatan (faskes) yang sudah kerjasama dengan BPJS.

Rangkuman tentang manfaat penggunaan BPJS Kesehatan adalah:

- 1) PROTECTION (Perlindungan)  
Program JKN-KIS bertujuan memberikan perlindungan kepada setiap peserta program JKN-KIS untuk mendapatkan kepastian jaminan kesehatan sehingga diharapkan masyarakat bisa meningkat produktifitasnya untuk meningkatkan kesejahteraan,
- 2) SHARING (Gotong royong)  
Dengan menjadi menjadi peserta Program JKNKIS, maka setiap peserta yang sehat akan bergotong royong membantu peserta yang sakit
- 3) COMPLIANCE (Patuh)  
Compliance adalah adanya kepatuhan dari setiap Warga Negara Indonesia terhadap perundangundangan untuk mendaftarkan dirinya dan anggota keluarga menjadi peserta Program JKN-KIS serta mengikuti prosedur pelayanan kesehatan yang berlaku.



**Gambar 3 | Sesi Foto Bersama**

Setelah dilakukan sosialisasi dengan metode ceramah dan diskusi tanya jawab maka didapatkan hasil bahwa masyarakat terutama ibu-ibu pengajian telah paham dengan sistem pelayanan BPJS kesehatan serta manfaat BPJS Kesehatan, diharapkan setelah kegiatan sosialisasi masyarakat kelurahan kulim dapat menerapkan ilmu yang didapatkan.

## **KESIMPULAN**

Pelaksanaan kegiatan penyuluhan yang telah kami lakukan, ditemukan bahwa sebagian besar masyarakat dkelurahan kulim masih ada yang tidak menggunakan BPJS Kesehatan yang diberikan oleh pemerintah, hal tersebut didasari dengan adanya ketidakpahaman tentang pelayanan dan manfaat BPJS Kesehatan. Masyarakat cenderung melakukan pengobatan secara pribadi atau secara umum karena lebih mudah diakses. Hasil dari kegiatan penyuluhan yang telah dilakukan memberikan pemahaman kepada masyarakat terutama ibu-ibu pengajian tentang pelayanan dan manfaat BPJS Kesehatan. Kegiatan ini dilakukan dengan beberapa metode diantara ceramah dan diskusi tanya jawab.

## **SARAN**

Kegiatan penyuluhan ini adalah bentuk untuk meningkatkan wawasan kepa masyarakat agar lebih mengerti tentang sistem pelayanan BPJS Kesehatan dan manfaat dari penggunaan BPJS Kesehatan. Pengabdian masyarakat ini sangat bermanfaat bagi masyarakat, namun ketika melakukan penyuluhan masih banyak masyarakat yang berhalangan hadir, jadi kami sebagai Mahasiswi STIKes AwalBros Pekanbaru mengharapkan kepada perangkat desa agar selanjutnya memberikan arahan kepada masyarakat agar dapat memberikan penjelasan tentang Sistem Pelayanan dan Manfaat BPJS kesehatan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami sebagai Civitas Akademika STIKes AwalBros Pekanbaru mengucapkan terimakasih atas memberikan dukungan kepada kami dalam menjalankan kegiatan ini, kepada pembimbing lapangan mau pun akademik, kepada lurah kulim yang telah memberikan kesempatan kepada kami sehingga kami dalam melaksanakan kegiatan di kelurahan kulim, kepada RT dan RW002, seluruh warga kelurahan terkhususnya warga RW002 dan seluruh pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan pengabdian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Zaky, Abdul dkk. (2021). Penyuluhan Tentang Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 Kepada Masyarakat Di Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya Tahun 2021. Pekanbaru: Awal Bros Journal of Community Developmet

Widiastuti, Ika. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Jawa Barat. Jurnal Ilmiah WIDYA, 224-233

Solechan, (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 4, 686-696

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Jakarta

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan, Jakarta

